

2022年 オリコン顧客満足度®調査

満足度の高い“インターネットプロバイダ”ランキング発表

【ドコモnet】が広域企業に加えて北海道/関東/東海/中国/九州・沖縄の5つの地域で1位を獲得

実際のサービス利用者を対象に第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（よみ：オリコン エムイー 本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒 略称：オリコン）は、プロバイダについての満足度調査を実施し、2022年12月1日（木）14時にその結果を発表いたしました。結果は、以下の通りとなっております。



2022年 オリコン顧客満足度®調査『プロバイダ』ランキング

広域企業（回答者数：16,436名）					
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ドコモnet (NTTドコモ)	65.6	<広域企業とは> 以下すべての条件を満たすプロバイダを指します 1)プロバイダ事業者が提供するインターネット接続サービスのうち、個人向けの光回線/CATVに対応している 2)北海道/東北/関東/甲信越・北陸/東海/近畿/中国/四国/九州・沖縄エリアのうち、9地域中5地域以上でサービスを展開している <評価項目> 「加入・開通手続き」「通信速度・安定性」「料金プラン」 「コストパフォーマンス」「サポートサービス」「付帯サービス」「セキュリティ対策」		
2位	OCN (NTTレゾナント)	64.0			
3位	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	63.6			
4位	au one net (KDDI)	63.4			
5位	So-net (ソニーネットワークコミュニケーションズ)	63.0			
北海道（回答者数：1,222名）			東北（回答者数：1,280名）		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ドコモnet (NTTドコモ)	67.6	1位	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	64.5
2位	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	64.3	2位	ドコモnet (NTTドコモ)	64.1
3位	OCN (NTTレゾナント)	62.5	3位	au one net (KDDI)	63.3
			関東（回答者数：5,973名）		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ドコモnet (NTTドコモ)	65.2	1位	ドコモnet (NTTドコモ)	65.2
2位	OCN (NTTレゾナント)	64.7	2位	OCN (NTTレゾナント)	64.7
3位	au one net (KDDI)	63.8	3位	au one net (KDDI)	63.8
			3位	So-net (ソニーネットワークコミュニケーションズ)	63.8
甲信越・北陸（回答者数：1,230名）			東海（回答者数：2,655名）		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	OCN (NTTレゾナント)	65.3	1位	ドコモnet (NTTドコモ)	65.9
2位	ドコモnet (NTTドコモ)	64.9	2位	CCNet (中部ケーブルネットワーク)	64.9
3位	au one net (KDDI)	64.7	3位	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	63.0
中国（回答者数：1,241名）			近畿（回答者数：4,145名）		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ドコモnet (NTTドコモ)	67.7	1位	eo光ネット (オブテージ)	66.5
2位	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	65.0	2位	ドコモnet (NTTドコモ)	66.1
3位	OCN (NTTレゾナント)	64.7	3位	So-net (ソニーネットワークコミュニケーションズ)	63.8
			九州・沖縄（回答者数：2,210名）		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ドコモnet (NTTドコモ)	67.5	1位	ドコモnet (NTTドコモ)	66.1
2位	愛媛CATV (愛媛CATV)	65.9	2位	BBIQ (QTnet)	65.8
3位	OCN (NTTレゾナント)	65.6	3位	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	64.4

上記順位以降はサイトに掲載しております

調査主体：株式会社oricon ME(2022年12月1日発表)

調査手法：インターネット調査

調査期間：2022/06/30～2022/08/08、2021/07/15～2021/07/02、2020/07/15～2020/07/27

※総合得点は、評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています

<TOPICS>

- ▶【ドコモnet】が広域企業と、5つの地域で1位を獲得
- ▶東北：【GMOとくとくBB（GMOインターネット）】が2年連続の総合1位
- ▶甲信越・北陸：【OCN（NTTコミュニケーションズ）】が初の総合1位
- ▶近畿：大阪市に本社を置く【eo光ネット】が2015年から8年連続となる総合1位
- ▶四国：高松市に本社を置く【ピカラ】が6年連続の総合1位ならびに3年連続全評価項目1位

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川・田中・辻

『プロバイダ』ランキング : https://life.oricon.co.jp/rank_provider/

評価項目 (7項目)

「加入・開通手続き」「通信速度・安定性」「料金プラン」「コストパフォーマンス」「サポートサービス」「付帯サービス」「セキュリティ対策」

▶【ドコモnet】が広域企業と5つの地域で1位を獲得

【ドコモnet (株式会社NTTドコモ 本社：東京都千代田区)】が広域企業/北海道/関東/東海/中国/九州・沖縄において総合1位を獲得しました。

「中国」では4年連続、「広域企業」と「北海道」では2年連続、「東海」では2019年以来2度目、「関東」と「九州・沖縄」では初めての1位獲得となります。

詳細は公式サイトをご参照ください：

＜広域企業＞ https://life.oricon.co.jp/rank_provider/large-region/

＜北海道＞ https://life.oricon.co.jp/rank_provider/hokkaido/

＜関東＞ https://life.oricon.co.jp/rank_provider/kanto/

＜東海＞ https://life.oricon.co.jp/rank_provider/tokai/

＜中国＞ https://life.oricon.co.jp/rank_provider/chugoku/

＜九州・沖縄＞ https://life.oricon.co.jp/rank_provider/kyushu-okinawa/

▶東北 (回答者数 1,280名) : 【GMOとくとくBB (GMOインターネット)】が3年連続総合1位

2015年の調査開始以来、8回目の発表(2015年は北海道・東北として発表)となる今回の『プロバイダ 東北』ランキングでは、【GMOとくとくBB (GMOインターネット) <GMOインターネット株式会社 本社:東京都渋谷区>】が、2年連続の総合1位となりました。

また7つの評価項目のうち、「通信速度・安定性」「料金プラン」「コストパフォーマンス」「付帯サービス」の4項目で1位を獲得しています。

詳細は公式サイトをご参照ください：

https://life.oricon.co.jp/rank_provider/tohoku/

▶甲信越・北陸 (回答者数 1,230人) : 【OCN (NTTレゾナント)】が初の総合1位

2016年の調査開始以来、7回目の発表となる今回の『プロバイダ 甲信越・北陸』ランキングでは、【OCN (NTTレゾナント) <エヌ・ティ・ティレゾナント株式会社 本社：東京都千代田区>】が、初の総合1位となりました。

また7つの評価項目すべてでも1位を獲得しています。

詳細は公式サイトをご参照ください：

https://life.oricon.co.jp/rank_provider/koshinetsu-hokuriku/

▶近畿 (回答者数 4,145人) : 【eo光ネット】が2015年から8年連続となる総合1位

2015年の調査開始以来、8回目の発表となる今回の『プロバイダ 近畿』ランキングでは、関西電力系の通信サービス【eo光ネット (株式会社オプテージ 本社:大阪府大阪市)】が、2015年から8年連続となる総合1位を獲得しました。さらに評価項目では、全7項目中の6項目「加入・開通手続き」「通信速度・安定性」「料金プラン」「コストパフォーマンス」「付帯サービス」「セキュリティ対策」で1位を獲得しています。

詳細は公式サイトをご参照ください：

https://life.oricon.co.jp/rank_provider/kinki/

▶四国（回答者数 858人）：【ピカラ】が6年連続の総合1位ならびに3年連続での全評価項目1位

2015年の調査開始以来、8回目の発表(2015年～2016年は中国・四国として発表)となる『プロバイダ 四国』ランキング。四国電力系の通信サービス【ピカラ（株式会社 STNet 本社：香川県高松市）】が、6年連続の総合1位ならびに3年連続全評価項目1位を獲得しました。

詳細は公式サイトをご参照ください：

https://life.oricon.co.jp/rank_provider/shikoku/

《調査概要》 2022年 オリコン顧客満足度®調査 プロバイダ

■発表日：2022年12月1日 ■調査主体：株式会社oricon ME ■調査手法：インターネット調査

■調査対象者数：【広域企業】16,436人 【北海道】1,222人 【東北】1,280人 【関東】5,973人 【甲信越・北陸】1,230人 【東海】2,655人 【近畿】4,145人 【中国】1,241人 【四国】858人 【九州・沖縄】2,110人

■規定人数：【広域企業】500人以上 【関東】300人 【近畿】200人 【東海/九州・沖縄】100人以上 【北海道/東北/甲信越・北陸/中国/四国】50人以上

■調査企業数：【広域企業】27社 【北海道】23社 【東北】26社 【関東】38社 【甲信越・北陸】32社 【東海】42社 【近畿】35社 【中国】31社 【四国】21社 【九州・沖縄】30社

■定義：

【広域企業】以下すべての条件を満たすプロバイダ

1)プロバイダ事業者が提供するインターネット接続サービスのうち、個人向けの光回線/CATVに対応している

2)北海道／東北／関東／甲信越・北陸／東海／近畿／中国／四国／九州・沖縄エリアのうち、9地域中5地域以上でサービスを展開している

【各地域別】プロバイダ事業者が提供するインターネット接続サービスのうち、北海道/東北/関東/甲信越・北陸/東海/近畿/中国/四国/九州・沖縄の各エリアにある個人向けの光回線/CATVに対応しているサービス事業

「北海道」：北海道

「東北」：青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県

「関東」：茨城県、栃木県、群馬県、千葉県、埼玉県、東京都、神奈川県

「甲信越・北陸」：新潟県、山梨県、長野県、富山県、石川県、福井県

「東海」：岐阜県、静岡県、愛知県、三重県

「近畿」：滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県

「中国」：鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県

「四国」：徳島県、香川県、愛媛県、高知県

「九州・沖縄」：福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

■調査期間：2022/06/30～2022/08/08、2021/07/02～2021/07/29、2020/07/15～2020/07/27

■調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

1) 過去5年以内にプロバイダに新規加入（他社からの契約変更含む）を行った人 2) 自宅で光回線/CATV回線でインターネットを利用している人

3) 3ヶ月以上継続して利用している人 4) 企業選定に関与した人 5) 料金を把握している人

ただし、マンションで一括契約している人は除く

■URL：https://life.oricon.co.jp/rank_provider/

オリコン顧客満足度®とは（<https://cs.oricon.co.jp/>）

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。そのグループ事業として、2006 年より、実際にサービスを利用したことのあるユーザのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を情報化する「顧客満足度（CS）調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。

最新の更新ランキング数は191、延べ320万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。（※2022年12月時点）

貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。

■「調査・ランキング方法について」：<https://cs.oricon.co.jp/method/>

本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

・引用元の記載：「オリコン」「オリコン顧客満足度®」による調査である旨をご記載ください。

・関連リンクの記載：Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」内の該当ランキングページのリンク設置をお願いいたします。

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川・田中・辻